

4

SERVIZI E ATTIVITÀ SPECIFICHE

4.1 Attivazione e modalità di attuazione dei servizi

Tutti i servizi (e dunque accoglienza e informazione, orientamento e consulenza orientativa, promozione all'inserimento lavorativo, mediazione e incrocio d/o, consulenza alle imprese), risultano attivati nella totalità dei CPI dell'Emilia-Romagna.

In riferimento all'attivazione di servizi e/o azioni esplicitamente mirati a segmenti particolari di utenza, si evidenzia quanto segue:

- azioni rivolte a utenza extracomunitaria sono presenti nel 61% dei CPI;
- azioni dedicate a lavoratori anziani over 50 sono state attivate nel 14% dei Centri;
- azioni rivolte specificamente all'utenza femminile sono state attivate nel 53% dei CPI, mentre il 42% segnala attivazione presso altri uffici dell'amministrazione provinciale (in genere gli uffici centrali che si occupano delle pari opportunità). Ancora, un 17% di segnalazioni indica l'attivazione presso strutture esterne convenzionate di azioni rivolte alle donne;
- servizi per l'obbligo formativo sono stati attivate nell'83% dei CPI, mentre il 20% dichiara l'attivazione presso altri uffici (in genere centralizzati) dell'amministrazione provinciale;
- il servizio di collocamento mirato vede attivazione nel 42% dei CPI in genere per l'avvio delle prime pratiche. Il servizio è generalmente centralizzato;
- infine il servizio Eures è attivato nel 44% dei CPI e indicato come gestito da altri uffici della Provincia nel 58% dei casi.

Se si considerano le modalità di attuazione dei servizi nei CPI, sulla base della classificazione di riferimento stabilita da ISFOL che indica tre livelli standard di erogazione dei servizi (base, intermedio, avanzato) è possibile affermare – in modo sintetico – che i Centri per l'impiego dell'Emilia-Romagna si attestano in eguale misura (al 47%) sui livelli “avanzato” e “intermedio”. Soltanto il 7% di servizi e attività si colloca in effetti nella modalità di “base”. L'insieme dei servizi erogati dai CPI nella regione Emilia-Romagna, adottando la classificazione ISFOL, si posiziona, quindi, su un livello medio-alto.

Livelli di attuazione relativamente più avanzati si riscontrano nell'area della diffusione delle domande di lavoro provenienti dalle imprese (l'89% dei CPI risulta collocato in tale fascia avanzata), nel marketing e pubblicizzazione dei Servizi per l'impiego (72%), nell'obbligo formativo (64%) come anche nell'accoglienza e informazione, seppure in modo meno concentrato (58% avanzata, 36% intermedia, 6% base).

Livelli prevalentemente intermedi di attuazione dei servizi si riscontrano per consulenza

alle imprese (l'89% del CPI si colloca in tale fascia intermedia), mediazione e incrocio d/o (72%) e ancora per orientamento e consulenza orientativa e per promozione all'inserimento lavorativo (entrambi al 64%).

Su ciascuno e sull'insieme dei principali servizi si registra un miglioramento generalizzato, in particolare comparandole con le situazioni rilevate dal monitoraggio ISFOL nel 2001.

L'indice generale di qualità calcolato per l'anno 2003 si attesta per l'insieme dei CPI dell'Emilia-Romagna a 16,4 contro un valore di 14,2 registrato per l'anno precedente da ISFOL. Si ha dunque un incremento di oltre 2 punti, corrispondente a un miglioramento del +15,5% sull'indice regionale.¹²

Altro dato rilevante è la riduzione, sempre nel 2003, della varianza statistica relativa all'indice di qualità passata da 6,2 nel 2002 a 2,9 nel 2003. Minore è la varianza e minore risulta il livello di dispersione (in altri termini, maggiore omogeneità) delle situazioni dei singoli CPI rispetto al valore medio regionale.

Questi dati confermano dunque il posizionamento del sistema regionale dei CPI su uno standard medio-alto, con forte omogeneità di erogazione dei servizi.

¹² L'indice generale di qualità ISFOL è costruito attribuendo alle modalità osservate per ciascuno di sette servizi selezionati un valore numerico (0=assenza di servizio, 1=livello base, 2=livello medio, 3= livello alto). Per ogni CPI si sommano i valori ottenuti, che hanno dunque un *range* da 0 (mancata attivazione) a 21 (massima attivazione su tutti i sette servizi). Tali servizi sono: accoglienza e informazione, spazi e strumenti di autoconsultazione, diffusione delle informazioni, mediazione e incrocio d/o, promozione all'inserimento, orientamento, consulenza alle imprese. Per maggiori dettagli si veda anche il box di raffronto tra CPI dell'Emilia-Romagna e realtà nazionale, posto a fine rapporto.

N.B. essendo possibili risposte multiple, ogni singolo dato va riferito al totale dei 36 CPI = 100%	Non attivato		Attivato all'interno del CPI		Attivato presso altri uffici dell'amm. provinciale		Attivato presso strutture esterne al CPI convenz.		Non rilevato		
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Servizi											
Servizio di accoglienza e informazione	-	-	36	100,0	1	2,8	-	-	-	-	37
Servizio di orientamento e consulenza orientativa	-	-	36	100,0	3	8,3	1	2,8	-	-	40
Promozione all'inserimento lavorativo	-	-	35	97,2	4	11,1	-	-	-	-	39
Mediazione, preselezione e incrocio domanda/offerta	-	-	36	100,0	1	2,8	-	-	-	-	37
Consulenza alle imprese	-	-	36	100,0	2	5,6	-	-	-	-	38
Attività su segmenti di utenza											
Azioni rivolte a extracomunitari	9	25,0	22	61,1	5	13,9	1	2,8	1	2,8	38
Azioni rivolte a lavoratori over 50	25	69,4	5	13,9	1	2,8			6	16,7	37
Azioni rivolte a donne	10	27,8	19	52,8	15	41,7	6	16,7	-	-	50
Obbligo formativo	1	2,8	30	83,3	7	19,4	-	-	1	2,8	39
Collocamento mirato	1	2,8	15	41,7	24	66,7	-	-	1	2,8	41
Eures	2	5,6	16	44,4	21	58,3	-	-	-	-	39

Servizio o attività	A		B		C		Totale	
	Modalità di base		Modalità intermedia, inclusiva della precedente		Modalità avanzata, inclusiva delle due precedenti		Valore assoluto	Valore percentuale
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE PRESSO IL CPI	Smistamento presso altri servizi		Rapido colloquio preliminare e appuntamento per gli altri servizi		Colloquio preliminare approfondito (effettuato alla scrivania) e appuntamento per gli altri servizi			
	2	5,6%	13	36,1%	21	58,3%	36	100,0%
DIFFUSIONE DELLE DOMANDE DI LAVORO PROVENIENTI DALLE IMPRESE	Bacheche interne al CPI		Affissione in spazi esterni, inserzioni su giornali, radio e tv locali		Attraverso sito <i>web</i> (proprio o della provincia) e/o comunicazione ad altri CPI o altri (Comuni, informagiovani, ecc.)			
	0	-	4	11,1%	32	88,9%	36	100,0%
ORIENTAMENTO E CONSULENZA ORIENTATIVA	Attività di sportello, incontri di orientamento presso strutture esterne		Colloqui individuali, incontri di orientamento su tematiche specifiche, assistenza alla compilazione curricula, ecc.		Percorsi formativi individuali, bilancio di competenze, ecc.			
	1	2,8%	23	63,9%	12	33,3%	36	100,0%
PROMOZIONE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO	Sportello informativo dedicato alle misure per l'impiego		Colloqui individuali e incontri di orientamento sulle misure per l'impiego		Percorsi formativi individuali, promozione mirata verso le imprese			
	4	11,1%	23	63,9%	9	25,0%	36	100,0%

Servizio o attività	A		B		C		Totale	
	Modalità di base		Modalità intermedia, inclusiva della precedente		Modalità avanzata, inclusiva delle due precedenti			
MEDIAZIONE, PRESELEZIONE E INCROCIO DOMANDA/OFFERTA	Fornitura elenco nominativi iscritti alle imprese interessate, diffusione delle domande effettuate dalle imprese		Fornitura alle imprese interessate di elenchi mirati dei nominativi degli iscritti effettivamente disponibili all'impiego		Preselezione con (o per) le imprese interessate presso la sede del CPI, sollecitazione delle vacancies presso le imprese			
	0	-	26	72,2%	10	27,8%	36	100,0%
CONSULENZA ALLE IMPRESE	Servizi informativi di base sugli adempimenti amministrativi		Servizi di consulenza per gli adempimenti legali e amministrativi		Accompagnamento alle imprese (consulenza progettuale, affiancamento, ecc.)			
	3	8,3%	32	88,9%	1	2,8%	36	100,0%
OBBLIGO FORMATIVO	Sportello informativo		Colloqui di orientamento individuali su convocazione del CPI		Informazione, orientamento e attivazione del servizio di tutoraggio			
	2	5,6%	11	30,6%	23	63,9%	36	100,0%
MARKETING TERRITORIALE, PUBBLICIZZAZIONE DEI SERVIZI DISPONIBILI PRESSO IL CPI	Produzione di materiale cartaceo: volantini, brochure, manifesti, ecc.		Ricorso a radio, giornali/ stampa e televisione		Partecipazione a iniziative esterne (fiere, convegni, ecc.)			
	8	22,2%	2	5,6%	26	72,2%	36	100,0%
Distribuzione totale dell'insieme delle modalità di attuazione	20	6,9%	134	46,5%	134	46,5%	288	100,0%

4.2 Accoglienza e informazione

Nell'accoglienza e informazione si realizzano in modo diffuso e generalizzato le seguenti attività:

- prima informazione;
- smistamento verso altri servizi del CPI o verso altri enti e istituzioni;
- assistenza all'uso e alla consultazione dei materiali informativi;
- gestione appuntamenti e prenotazione dei servizi CPI (97% dei casi).

Sono realizzate in modo consistente nei CPI anche attività quali il colloquio orientativo e di prima accoglienza (89% dei CPI) e gli incontri informativi di gruppo (75% dei casi).

Il 92% dei CPI – cioè 34 su 36 – dichiara la disponibilità di spazi attrezzati per l'attesa degli utenti in ambito di accoglienza e informazione. In 35 CPI inoltre sono disponibili spazi attrezzati per i colloqui di accoglienza.

L'autoconsultazione di materiali informativi risulta possibile nel 64% dei casi sia su formato elettronico che cartaceo (contro un 36% nel solo formato cartaceo); in nessun caso i materiali sono resi disponibili nel solo formato elettronico. La possibilità per l'utente di navigare in Internet è garantita in oltre la metà dei CPI (per l'esattezza 20, pari al 56%). È inoltre garantita l'assistenza di un operatore per l'autoconsultazione nel 94% dei casi.

Per quanto riguarda le tipologie prevalenti di informazioni erogate agli utenti (ivi inclusi gli utenti istituzionali e le imprese), si segnala una vasta gamma di temi tutti generalmente considerati, qui ordinati per grado di diffusione tra i CPI:

- domande di lavoro provenienti dalle imprese (in tutti i Centri);
- proposte formative (in 35 CPI su 36);
- offerte di lavoro provenienti da persone in cerca di collocazione, concorsi e infine tirocini, stage, borse di studio (32 CPI pari all'89%);
- normativa inerente il lavoro (31 CPI);
- contratti di lavoro (27 CPI, con informazioni non erogate nel 25% dei casi);
- informazioni Eures (22 CPI, con informazioni non erogate nel 39% dei casi).

In termini di frequenza di aggiornamento delle informazioni erogate dal servizio, si registra una maggiore modalità nell'aggiornamento settimanale (che include anche la modalità di aggiornamento quotidiano) in tutte le tipologie, a esclusione dell'ambito Eures ove prevale la frequenza mensile o quindicinale.

4.3 Orientamento e consulenza orientativa

L'attività di orientamento è dichiarata praticamente dalla totalità dei CPI con livelli diversi di modalità di attuazione: 33 CPI erogano consulenza orientativa individuale e consulenza orientativa di gruppo. Gli stessi servizi sono realizzati anche in forma centralizzata in due province.

Il bilancio di competenze è attuato in 12 CPI (nella precedente rilevazione erano 7), mentre in ben 17 casi il servizio di "bilancio" è assicurato da "altri" uffici dell'amministrazione provinciale (a volte il CPI del capoluogo o servizi centralizzati specializzati). In 4 casi viene poi evidenziata la realizzazione dell'attività presso strutture esterne convenzionate.

Più in dettaglio, l'attività di orientamento realizzata secondo modalità di gruppo si concretizza nel 75% dei casi (27 CPI) presso il CPI stesso; per 24 CPI si realizzano incontri di orientamento di gruppo presso istituti scolastici; 14 Centri realizzano incontri presso centri di formazione.

I colloqui individuali realizzati sono mediamente 2 per utente, per una durata di quasi 60 minuti ciascuno. I colloqui con maggiore frequenza vertono sulla redazione del curriculum (94% dei casi), per progetti di inserimento lavorativo (86%) o in collegamento a un rinvio verso una formazione strutturata (81% dei CPI). Meno consistente l'utilizzo di colloqui individuali in riferimento a disabili e categorie svantaggiate, che tuttavia toccano il 44% dei casi.

La modalità prevalente nello svolgimento del colloquio di orientamento individuale è quella del colloquio libero. Nel 44% dei casi vengono inoltre somministrati questionari. Solo nell'11% dei CPI si utilizzano test.

Infine, un dato sull'accesso al servizio: per 31 CPI (86%) l'accesso avviene esclusivamente previo appuntamento. Solo in pochi casi si realizza (e a condizione che vi sia la disponibilità immediata di un operatore) l'attività di orientamento senza prenotazione dell'appuntamento.

4.4 Obbligo formativo

Le attività relative al nuovo obbligo formativo, per loro tipologia, possono essere collocate all'interno dei servizi di orientamento.

Come indicato in precedenza, sono numerosi i CPI che hanno realizzato attività NOF.

La prevalenza va alle attività di incontro e colloquio individuale, realizzate in 34 CPI, pari al 94% del totale. Gli incontri di gruppo, pure consistenti, sono realizzati nel 69% dei CPI (25 sui 36 della regione). Infine, il tutorato legato al NOF viene realizzato in 22

Centri (pari al 61%).

In 3 casi viene segnalata la presenza di uno specifico Sportello orientamento per le scuole.

4.5 Promozione all'inserimento lavorativo

Il servizio di promozione all'inserimento lavorativo si articola su diverse attività, che peraltro tendono a incrociarsi con l'orientamento (che si configura come servizio "trasversale"). Ci si riferisce ad esempio a incontri di gruppo, colloqui individuali, al sostegno nella redazione del curriculum, ai progetti di inserimento al lavoro.

Scontando dunque tali sovrapposizioni, la configurazione del servizio di promozione all'inserimento lavorativo vede realizzate, nell'ordine, le seguenti principali attività:

- aiuto nella redazione del curriculum (100% dei casi);
- aiuto nella redazione della lettera di candidatura (100%);
- aiuto nella preparazione del colloquio di selezione (94%).

La modalità prevalente nell'incontro coi candidati è quella del colloquio individuale, utilizzata dal 97% dei CPI, mentre due terzi degli stessi utilizzano anche incontri di gruppo.

In buona parte dei CPI (22 su 36, pari al 61%) non risulta attivata la procedura di rilascio di attestati validi ai fini del calcolo dei crediti formativi. In alcuni casi tale attività è parzialmente sostituita con altri tipi di certificazioni, come la dichiarazione di competenza per tirocini.

Infine, in 3 Centri si realizzano attività di assistenza all'auto-imprenditorialità, intesa qui come strumento di promozione dell'autoimpiego.

In termini generali risulta inequivocabile lo sforzo di copertura del servizio verso l'insieme dell'utenza.

Si segnala qui la differenza di approccio seguita dalle diverse Province nella concezione del servizio, con due modelli fondamentali:

- la personalizzazione estrema del servizio;
- la concezione del servizio per fasce di utenza o aree di lavoro.

4.6 Categorie specifiche e promozione all'inserimento lavorativo

Numerose attività vengono realizzate per categorie specifiche di utenti, nel quadro complessivo del servizio di promozione all'inserimento lavorativo. Tali attività, pur se realizzate, non necessariamente costituiscono servizi strutturati e dedicati a una particolare utenza.

Ad esempio, in taluni CPI e province si è operato verso una forte personalizzazione del servizio, che se da un lato esclude la segmentazione dell'utenza in categorie, dall'altro realizza pienamente l'insieme delle attività necessarie – di volta in volta – al singolo utente, sia esso extracomunitario, over 50, ecc..

Per la rilevazione di tali attività nei CPI si è fatto riferimento a gruppi tipici di utenti ai quali sono connesse specifiche problematiche. Le attività realizzate nei CPI sono state dunque classificate in relazione ai seguenti segmenti di utenza:

- persone disabili, attraverso il collocamento mirato;
- persone di nazionalità extracomunitaria;
- persone oltre i 50 anni di età;
- donne, nell'ambito delle pari opportunità anche lavorative.

Altre due attività possono essere inoltre incluse tra i servizi di promozione all'inserimento lavorativo:

- il servizio Eures, volto a fornire opportunità di inserimento e di lavoro in ambito europeo;
- l'emersione dal lavoro nero, e dunque le attività volte all'inserimento lavorativo formalizzato in azienda di lavoratori irregolari.

Di seguito si da conto, sinteticamente, di tali principali attività e caratterizzazioni.

Collocamento mirato

L'attività relativa al collocamento mirato, in genere gestita in connessione e a supporto dell'ufficio centralizzato provinciale, si concretizza per i CPI nelle seguenti principali attività:

- accoglienza, nel 58% dei Centri;
- iscrizione alla lista, nel 44%;
- colloquio orientativo (13 CPI, pari al 36%);
- appuntamento con il servizio centrale (sempre il 36%).

Extracomunitari

Le attività maggiormente segnalate dai 36 CPI dell'Emilia-Romagna in riferimento al *target* di cittadini extracomunitari presenti nei territori di competenza risultano essere:

- incontri di orientamento individuali (realizzati in 33 CPI, pari al 92%);
- informazioni su percorsi formativi (92%);
- informazioni sui permessi necessari in Italia per accedere al lavoro (83%);
- consulenza amministrativa e gestione di rapporti con altri enti del territorio (72%).

La mediazione linguistica è praticata nel 42% dei CPI.

Over 50

L'attività che maggiormente risulta realizzata per la categoria degli over 50¹³ riguarda incontri e colloqui orientativi individuali, essendo dichiarata da 21 CPI (pari al 58% del totale).

Altre azioni risultano generalmente poco presenti nello specifico. Ad esempio, si collocano attorno al 20% le azioni di promozione della formazione continua, o anche i progetti personalizzati di reinserimento lavorativo.

Ancor minore diffusione in termini di azioni specifiche “di segmento” riguardano la promozione di forme particolari di contratti (*part-time*, forme atipiche), la promozione all'auto-imprenditorialità, la promozione di attività nel “terzo settore”.

Tra le azioni di promozione su segmenti di utenti, questa degli over 50 pare la meno presidiata.

Per i mutamenti in corso a livello di mercato del lavoro (nuove figure contrattuali introdotte dalla legge Biagi, allungamento dell'età e dei requisiti per la pensionabilità) pare importante focalizzare l'attenzione in prospettiva anche su questa fascia specifica di utenza.

Donne

Un primo significativo dato riguarda l'attivazione della Consigliera di parità: il 75% dei Centri ne indica la presenza a livello di ufficio centrale provinciale. La presenza di uno Sportello donna (non attivato nel 42% dei casi), pur risultando scarsamente diffuso all'interno dei CPI, risulta nel complesso consistente ove si consideri l'insieme della rete provinciale e convenzionata.

Le attività di maggiore realizzazione rispetto all'utenza femminile riguardano:

- informazione su percorsi formativi (78% dei CPI);
- incontri individuali di orientamento (78%);
- consulenza sulla contrattualistica del lavoro (64%);
- incontri con gruppi di donne (53%);
- consulenza per auto-imprenditorialità (47%), con un consistente contributo di altri uffici dell'amministrazione provinciale (segnalato dal 19% dei CPI).

Attività di conciliazione lavoro/famiglia vengono con più frequenza realizzate da altri uffici provinciali, come anche la diffusione di buone prassi sulle questioni di genere.

Infine risulta ridotta la realizzazione da parte dei CPI di progetti personalizzati di ri-collocazione professionale rivolti alle donne (8 segnalazioni affermative, contro 22 negative).

¹³ Le persone cioè che hanno superato la soglia anagrafica dei 50 anni di età.

Eures

L'attività che vede la maggiore realizzazione nei CPI è la diffusione di materiale informativo sul servizio Eures, con 29 segnalazioni pari all'81%. Altra attività realizzata con una certa consistenza è la diffusione di informazioni specifiche relative a opportunità e condizioni di lavoro e di vita in altri Paesi europei (61% dei CPI).

Poche indicazioni hanno riguardato, in genere, l'Euroconsigliere, come anche la pre-selezione mirata su database Eures e l'assistenza alle imprese nel reperimento di manodopera in ambito UE.

Lavoratori in nero ed emersione

L'unica attività in ambito di "emersione" svolta in modo relativamente consistente dai CPI riguarda le informazioni e la consulenza legate alla regolarizzazione di lavoratori in nero, come reso possibile dalla Legge 383 del 2001 (più nota come "legge dei cento giorni"). Tale attività è stata realizzata nei due terzi dei CPI dell'Emilia-Romagna.

Segnalati con una certa rilevanza – ma gestiti normalmente a livello centralizzato da altri uffici della Provincia – sono la promozione di "attività per l'emersione", la collaborazione con la Commissione provinciale per l'Emersione e con il CLES.

Nessuna segnalazione di collaborazione con la figura del tutor per l'emersione, e appena 4 segnalazioni (pari all'11%) relative a qualche attività di sostegno alla recente regolarizzazione di lavoratori extracomunitari (attuata dalla legge Bossi-Fini del 2002).

4.7 Mediazione e incrocio domanda/offerta

La mediazione e incrocio d/o vede la realizzazione in forma generalizzata (35 CPI sui 36 della regione) delle seguenti principali attività, nell'ambito del servizio specifico:

- incontri individuali con utenti dichiaratisi disponibili al lavoro;
- raccolta attiva delle disponibilità di lavoro presso le imprese (*vacancies*);
- fornitura di liste ristrette di candidati selezionati alle imprese che ne facciano richiesta;
- verifica del risultato dell'incrocio domanda/offerta (100% dei CPI)¹⁴.

Attività di promozione della mobilità geografica risultano decisamente marginali nei CPI, non rientrano dunque nella gestione corrente del servizio e sono gestite generalmente a livello di Uffici provinciali.

Con maggiore dettaglio, si rileva come per la rilevazione delle *vacancies* la presentazione spontanea delle imprese presso il CPI – in 30 casi su 36 (83%) – sia la modalità maggiormente diffusa.

Nella sollecitazione (attiva) vera e propria delle *vacancies* da parte dei CPI, la modalità

maggiormente e abitualmente in uso tra i CPI risulta la *mailing* postale cartacea (42%). Altre forme di sollecitazione, con incidenza differente ma in genere *non* abituali e poco utilizzate, sono:

- contatti diretti con le associazioni datoriali (un terzo dei CPI), che riveste più un carattere di saltuarietà (42% dei casi);
- promozione/sollecitazione telefonica, che risulta sostanzialmente marginale o occasionale;
- decisamente poco in uso la *mailing* elettronica (non attivata per nulla nel 47% dei casi);
- la visita di operatori del CPI in azienda risulta abituale soltanto per 1 CPI, saltuaria o remota per 17 Centri, e nulla in 17 casi.

Le richieste di personale da collocare nelle imprese vengono nella generalità dei casi portate a conoscenza degli utenti dei CPI. In particolare, nel 100% dei Centri si realizza l'affissione su pannelli o bacheche interne (sempre presenti). Inoltre, nell'89% dei casi (32 CPI su 36) tali richieste vengono collocate anche sul sito *web* e dunque rese per questa via disponibili a un consistente numero di utenti utilizzatori di Internet.¹⁵

Consistente, ma con minore frequenza, l'utilizzo della diffusione delle richieste di personale via stampa locale (23 CPI), e ancora meno attraverso bacheche o pannelli esterni (21 casi).

In genere, le richieste registrate da un singolo CPI vengono poi comunicate agli altri Centri della stessa provincia (72% dei casi). Comunicazioni ad altri soggetti esterni alla rete dei CPI si realizzano in oltre la metà dei Centri.

La modalità più utilizzata per la segnalazione di candidati alle imprese è quella dell'invio di una lista di candidati già appositamente selezionati e inseriti in specifica banca dati di preselezione (35 CPI). Solo in pochi casi (7 CPI) alle imprese viene abitualmente inviato un elenco di nominativi di candidati genericamente disponibili al lavoro.

In quasi un terzo dei Centri (11 CPI) si dichiara di realizzare abitualmente selezioni di candidati per conto delle imprese; questa tuttavia resta una pratica inesistente o poco diffusa nel 56% dei casi (20 CPI su 36). Mai o raramente (81% dei casi) il CPI effettua colloqui di selezione dei candidati assieme alle imprese.

L'esito finale dell'incrocio domanda/offerta risulta noto a 32 CPI sui 36 della regione. Rispetto alle modalità di verifica dell'esito si rileva quanto segue:

¹⁴ Il dato sull'esito dell'incrocio d/o risulta appena differente in altro quesito del questionario, con 32 CPI che dichiarano di conoscere il risultato finale dell'incrocio (si veda oltre). La contraddizione può essere interpretata come segue: pur essendo realizzata in tutti i casi una procedura di verifica dell'esito dell'incrocio d/o, nell'89% dei CPI (cioè 32) risulta noto il risultato effettivo dell'incrocio. In 4 CPI tale attività o procedura non è dunque efficace in termini di risultati.

¹⁵ Per maggiori dettagli sulle possibilità di utilizzo di siti *web* da parte degli utenti, e sui contenuti dei siti gestiti dalle Province, si veda il capitolo del report specificamente dedicato alla tematica.

- 25 CPI (pari al 78% di quelli a cui è noto l'esito) ricontatta direttamente le imprese alle quali sono stati forniti nominativi di candidati;
- 18 Centri realizzano verifiche attraverso Netlabor, pur con i limiti insiti in tale procedimento¹⁶;
- 17 CPI ricevono normalmente comunicazione dall'impresa dopo un numero prestabilito di giorni rispetto alla data di segnalazione dei candidati.

Soltanto 1 CPI ha realizzato fin qui una specifica indagine a campione sul territorio di competenza onde verificare l'esito della propria attività di incrocio tra domanda e offerta di lavoro.

Nel complesso, il servizio di incrocio domanda/offerta e il rapporto attivo con le imprese paiono presentare elementi di criticità, come ad esempio il ridotto livello di approccio alla sollecitazione delle *vacancies*.

4.8 Consulenza alle imprese

La consulenza alle imprese viene realizzata nei Centri per l'impiego attraverso le seguenti principali tipologie di attività:

- erogazione di informazioni (il 100% dei Centri) su adempimenti amministrativi e legali;
- consulenza (92%) su adempimenti amministrativi e legali;
- consulenza sulle possibilità e modalità di reperimento di personale (97%), in genere con l'obiettivo di trovare le soluzioni più convenienti e incentivanti per le imprese;
- ricerca di soluzioni personalizzate per le imprese (92%).

In 8 CPI (22%) si dichiara di realizzare, su richiesta, l'analisi del fabbisogno di personale necessario all'azienda.

Rispetto ai contenuti delle informazioni erogate, la maggiore frequenza riguarda gli aspetti legali relativi alle assunzioni (attività abituale per il 100% dei CPI); seguono le tipologie contrattuali utilizzabili dalle imprese (78%) e le forme di incentivazione (67%). In modo meno abituale vengono poi erogate alle imprese informazioni sui possibili percorsi di formazione professionale.

In maniera più occasionale avviene la messa a disposizione delle imprese di informazioni riguardanti la situazione del mercato del lavoro locale, come anche le possibilità di ricercare soluzioni personalizzate.

Infine, per quanto concerne la rilevazione dei fabbisogni professionali delle imprese¹⁷, nel 44% dei casi si segnala la realizzazione dell'attività (in genere attraverso indagini a campione) da parte di uffici dell'amministrazione provinciale. Solo in 4 casi è il CPI che se ne occupa in modo diretto. Ancora, nel 44% dei casi l'attività risulta assente.

4.9 Adempimenti amministrativi tradizionali e adempimenti dei Decreti Legge n. 181 e n. 297

Adempimenti amministrativi tradizionali

Negli adempimenti amministrativi di tipo tradizionale – e dunque ciò che normalmente si è fin qui inteso nei CPI col termine “adempimenti amministrativi” – si collocano alcune fondamentali e obbligatorie attività realizzate da tutti i CPI e che riguardano lavoratori e imprese:

- pratiche di registrazione delle assunzioni;
- pratiche di registrazione delle cessazioni del rapporto di lavoro;
- pratiche di registrazione delle trasformazioni (o mutamenti) di posto di lavoro;
- pratiche relative alla registrazione delle proroghe di contratti scaduti e rinnovati, riferibili allo stesso posto di lavoro;
- produzione di certificazioni per gli utenti.

Tali attività assorbono mediamente il 22% del tempo lavorativo complessivamente svolto nei Centri per l'impiego dell'Emilia-Romagna.¹⁸

Quasi la metà dei CPI (17 su 36) deve fare fronte a pratiche amministrative arretrate, relativamente alla registrazione di assunzioni, cessazioni, trasformazioni, proroghe e certificazioni.

Il numero medio complessivo di giornate “di arretrati” da evadere è pari a 63, equivalente a circa tre mesi di attività operativa del CPI. Tuttavia due terzi dei CPI con arretrati (il 65%, 11 CPI) si colloca entro il mese, con una media di 22 giorni effettivamente necessari allo smaltimento.

Onde far fronte agli arretrati, la metà dei CPI interessati (8 su 17) ha realizzato (o prevede) attività specifiche quali il ricorso al lavoro straordinario (4 casi), l'assunzione di personale di supporto (2 casi), l'appalto a terzi del *data-entry* (1 caso) o la diversa distribuzione dei carichi di lavoro all'interno del CPI (1 caso). Nei rimanenti 9 casi non sono state specificate particolari attività di smaltimento delle pratiche arretrate.

¹⁶ Non sarà possibile rilevare, ad esempio, forme di collaborazione eventualmente attivate e che non prevedano la registrazione negli archivi del CPI (ad esempio la collaborazione professionale, la collaborazione occasionale, ecc.).

¹⁷ Attività che va oltre la meno complessa analisi del fabbisogno di personale, spingendosi anche verso la disamina delle mansioni specifiche.

¹⁸ Per una più ampia disamina dell'uso del tempo nei CPI sull'insieme dei servizi si veda la parte specifica del presente report. Si faccia inoltre riferimento alla parte del report riguardante le risorse umane e alla loro ripartizione sulle differenti attività.

Adempimenti del Decreto Legge n. 181/2000 integrato dal Decreto Legge n. 297/2002

Modifiche consistenti negli “adempimenti obbligatori” sono stati introdotti nei CPI dal Decreto Legislativo 21 aprile 2000, n. 181 e successivamente dal Decreto Legislativo 19 dicembre 2002, n. 297. Attualmente i CPI in modo piuttosto generalizzato realizzano attività di accoglienza, colloquio e inserimento nell’anagrafica utenti. In taluni casi si segnala anche la realizzazione di incontri di gruppo con utenti.

In tutti i 36 CPI è stata avviata la procedura di dichiarazione di disoccupazione e disponibilità al lavoro. In tutti i Centri si è avuta la presentazione spontanea degli utenti, che ha consentito di procedere con la verifica della disponibilità al lavoro. Per 13 CPI (il 36%) si è inoltre avuta la presentazione di utenti in seguito a specifica sollecitazione attraverso lettera informativa e di invito. In nessun caso è stato utilizzato il sollecito telefonico.

Nel 75% dei casi (27 CPI) l’attività di accertamento dello stato di disoccupazione e disponibilità al lavoro è stata accompagnata da una campagna informativa provinciale, concernente le innovazioni introdotte dai decreti e le nuove disposizioni per gli utenti dei Servizi per l’impiego. La procedura maggiormente seguita dai CPI (22 su 36, pari al 61%) per la verifica della disponibilità al lavoro è stata quella della compilazione seduta stante di apposita modulistica e fissazione di appuntamento per il colloquio in un momento successivo. Solo in 2 casi si registra la modalità del colloquio immediato, dopo compilazione dei moduli. Inoltre in 7 casi si sono utilizzate entrambe le modalità, a seconda delle necessità dell’utente o del CPI. Infine, in 5 CPI (pari al 14%) l’attività di accertamento è consistito nella sola compilazione di modulistica, senza definizione preventiva del colloquio da realizzare.

Nel 39% dei casi (14 CPI), sono stati poi avviati incontri con gli utenti (appartenenti al *target* individuato nei già citati decreti) per le proposte di adesione a iniziative di inserimento lavorativo, formazione o riqualificazione professionale.

Alla data della rilevazione per il presente monitoraggio (aprile-maggio 2003) il livello medio di “accertamento” verso gli utenti dichiarato dai CPI raggiungeva – su base media regionale – il 74%. Considerando il rapporto attuale (marzo 2003) tra numero complessivo di utenti iscritti alla “Lista 181-297” come disoccupati e numero di utenti iscritti alla “lista ordinaria” (dato al 31 dicembre 2002), il valore medio regionale si attesta al 44%.¹⁹

¹⁹ La differenza rispetto al valore precedentemente indicato (il 74%) si motiva sulla base di alcuni significativi fattori quali:

- il differente peso dei CPI in termini di utenti registrati, con decisa preponderanza dei Centri di capoluogo
- la differente gestione delle liste ordinarie (ad esempio, in taluni CPI è stato da subito applicato il Decreto Legislativo 181/2000 con conseguente sfoltimento degli utenti della lista ordinaria)
- il mantenimento in molte province del “doppio binario” (con iscrizione sia alla “nuova 181” che alla vecchia lista ordinaria almeno fino al gennaio 2003).